**东莞市乐雅社会工作服务中心**

**服务成效测评体系体系**

为了证明服务的有效性和效率，进一步改进服务内容和工作方法，中心有必要对服务进行评估和监测。成效测评在社会工作中是一种工作方法和研究方法，是对服务的一次干预过程，在开展服务时进行资料收集，从而监测；测评服务过程是否有效的完成了既定目标，能否满足服务对象的需求，对服务对象产生的影响；服务过程中哪些因素导致了一些意想不到的变化；服务过程中的投入与产出之间的比例是否合理。服务成效的测评的最终目的是要了解服务过程的有效性，服务对象的改变的状况，以及中心管理的有效性。

**一、测评原则**

秉持“实事求是、以评促改、以评促建”的原则。

1. **测评标准**

采用收效标准和效率标准的测评标准，建立服务成效测评体系。其中收效标准是指已采取的行动是否取得了预期的效果和目标；效率标准是指对其投入产出率高低的评判。

1. **测评目标**

主要测评是否达到预定的目标，以及所取得的成效。

**四、测评对象**

本成效测评体系主要涵盖了机构评估、部门评估、驻点/领域评估（岗位、社区综合服务中心评估、康复就业服务中心评估、居家养老评估）、项目评估，

**五、测评维度**

根据中心运营管理的特点，按照“项目投入→项目执行→项目产出”的测评模型，具体从“投入→过程→产出→成效”四个维度进行测评，其中投入是前提和基础，过程是执行和关键，产出和成效是投入执行的量及质的结果。每个维度通过采用科学、适用的测评工具和方法，从而整体综合测评服务实施后所取得服务成效。

**六、测评机制**

考虑到适用性，具体的测评机制从机构、部门、服务部岗位类、项目部项目类、项目类做出机制指引，其中服务部岗位类、项目部项目类、项目类测评机制在实际采用中可根据实际情况，在不改变整体框架的情况下，做出微调，如需要微调需征得主管部门同意后方可，并做好沟通和备案。

**（一）适用于检验部门服务成效的测评机制**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **适用于部门服务成效的测评机制** | | | | | |
| **测评维度** | | **指标** | **痕迹查阅** | **测评频次** | **备注** |
| **1.投入** | 管理人员投入 | 2人，至少1人具有3年以上工作经验，持助理社会工作师或以上或相关资格证书 | 证书复印件或扫描件、简历、社保 | 每年1次 |  |
| 项目人员投入 | 与合同要求的符合程度不低于80% | 项目人员投入情况统计表、相关的证明材料 | 每年1次 |  |
| **2.过程** | 日常服务监测 | 有效回收不低于80% | 月预告、月行业监测表、小组会议记录 | 每月1次 |  |
| 与用人单位沟通 | 平均与每个用人单位沟通不低于2次/年 | 沟通记录表 | 半年一次 |  |
| 团队支持与培训 | 提供支持和培训不低于4次/年 | 签到表或相关的记录 | 半年一次 |  |
| 投诉跟进处理 | 投诉不超过5次/年 | 投诉跟进处理相关资料 | 半年一次 |  |
| 部门工作计划执行 | 部门工作计划执行情况不低于60% | 总结/成效报告 | 半年一次 |  |
| **3.产出** | 各项目合同完成情况 | 平均完成情况不低于80% | 总结/成效报告 | 半年一次 |  |
| 各项目合同服务量完成情况 | 平均完成情况不低于80% | 服务量统计表 | 半年一次 |  |
| 各项目服务记录完成情况 | 平均完成情况不低于80% | 服务档案 | 半年一次 |  |
| 各项目宣传产出 | 平均媒体报道不低于4次/年 | 媒体报道统计表及相应的佐证材料 | 半年一次 |  |
| 各项目目标达成情况 | 平均完成情况不低于80% | 总结/服务成效报告 | 半年一次 |  |
| 各项目驻点特色服务或项目情况 | 各项目不少于1个 | 服务档案 | 半年一次 |  |
| 项目拓展情况 | 不低于计划的50% | 合同/意向材料 | 每年一次 |  |
| **4.效果** | 年度计划目标完成 | 平均完成情况不低于80% | 总结/成效报告 | 半年一次 |  |
| 服务满意度情况 | 平均满意度不低于80% | 满意度调查表/访谈记录 | 半年一次 |  |

**（二）适用于服务部岗位类服务成效的测评机制**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **适用于服务部岗位类服务成效的测评机制** | | | | | |
| **评估维度** | | **痕迹查阅** | **评估时段** | **方法** | **备注** |
| 投入 | 财力 | 预算与实际开支统计对比 | 每半年一次 | 财务汇总 |  |
| 社会资源投入使用情况 | 资源整合汇总表、物资及资金捐赠证明 | 每半年一次 | 统计法 |  |
| 物力：设备、宣传品等 | 小组/活动计划书、经费申请及财务报告 | 每半年一次 | 统计法 |  |
| 人力：社工、志愿者等 | 学历学位证、职业证书扫描件、志愿服务登记及服务时数统计表 | 不定期 | 证书查验/统计法 |  |
| 过程 | 符合专业服务规范要求 | 文书档案、文书抽查评分表、驻点服务流程规范、领域服务运作手册（如有） | 每季度一次 | 不定期检查 |  |
| 资源管理监控 | 财务预算与实际开支对比、资源整合统计表、资源库表 | 每半年一次 | 资源整合管理、财务核算 |  |
| 工作监控 | 督导记录、会议记录、服务文书记录、月监测表 | 半年一次 | 督导、会议、报告，查阅相关服务资料 |  |
| 团队管理 | 阶段性服务总结、小组会议记录、督导记录 | 每月一次 | 统计/调查/会议 |  |
| 阶段性目标达成情况 | 半年工作总结、年度工作总结 | 每半年一次 | 统计法/调查法 |  |
| 服务需求变更管理 | 小组会议记录、半年工作总结、年度计划 | 不定期 | 会议/调查法/访谈 |  |
| 风险管理 | 小组会议记录、半年工作总结、风险报备记录表 | 每季度一次 | 统计法/调查法 |  |
| 产出 | 服务量统计 | 月监测表、季度服务量完成情况统计表、年度服务量统计表 | 每月一次 | 统计法 |  |
| 志愿者服务情况 | 志愿者服务情况统计表 | 每月一次 | 统计法 |  |
| 媒体报道 | 报刊、杂志、媒体报道登记 | 每月一次 | 统计法 |  |
| 特色服务 | 服务亮点总结报告、服务宣传品 | 每半年一次 | 统计法、调查法 |  |
| 成效 | 满意度 | 全年活动参加者意见汇总表、全年小组参加者意见汇总表、服务对象及利益相关方满意度调查问卷、用人单位服务满意度调查问卷、服务对象及利益相关方电访抽查汇总表、用人单位拜访记录 | 每年两次 | 调查法/访谈法 |  |
| 年度服务目标达成情况 | 年度工作总结、年度服务成效测评报告、服务指标完成量统计表 | 每年一次 | 调查法/访谈法/会议/统计 |  |
| 服务创新 | 特色服务项目品牌、理论研究成果、项目持续影响力 | 每年一次 | 调查法 /统计 |  |
| 社会效益 | 媒体报道、政策倡导、资源整合汇总 | 每年一次 | 调查法 /统计 |  |

**（三）适用于项目部项目类服务成效的测评机制**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **适用于项目部项目类服务成效测评体系** | | | | |
| **维度** | **内容** | **指标** | **可采用的测评工具或方法及说明** | **备注** |
| 1.投入 | 人员投入 | 不低于合同要求的80% | 人员配置情况表及相关佐证资料 |  |
| **2.过程** | 阶段性目标达成情况 | 半年一次 | 半年/年度总结类报告 |  |
| 合同完成情况 | 每季度一次 | 服务量统计表及服务档案量查阅 |  |
| 工作监控 | 月 | 月预告/工作会议记录/ |  |
| **3.产出** | 场地使用情况 | 功能室来访量 | 统计分析功能室来访量，即服务对象到访中心享受服务的变化，反映服务对象对中心服务的满意情况，来访量越高，表示对中心的知晓度和认可度越高，服务成效越好。 |  |
| 功能室的使用率 | 测评期内功能室的使用率=实际使用的功能室数量/功能室数量，使用率越高表示越符合居民需求，对中心的知晓度和认可度高。 |  |
| 量化目标的实现情况 | 测评期内服务量的完成比例 | 测评期内服务量的完成比例=实际完成的服务量/合同要求或协议要求完成的服务量，比例越高，表示量化目标的实现度越高。 |  |
| 服务覆盖 | 覆盖人群比例 | 比例越高，表示受益人群的比例越高，服务成效越好。 |  |
| 覆盖区域比例 | 比例越高，表示服务覆盖越广，服务成效越好。 |  |
| 媒体报道与宣传 | 媒体报道与宣传量 | 镇（街道）或以上媒体的正面报道量越多，表示服务成效越好，越能扩大社会影响力。 |  |
| 信息报送与传播 | 信息报送与传播情况 | 重要活动、事件整理、报送上级主管部门，更新微信公众号、宣传栏、海报等信息报送与传播的及时度越高，上级主管部门及服务对象就可以越及时的了解到相关信息，有效达到预期的服务效果。 |  |
| 特色服务 | 特色服务产出情况 | 根据需求情况，形成符合的特色服务项目，积极推动和实施，形成一定的效应和影响力。 |  |
| 经验总结或研究 | 经验总结或研究情况 | 1.在总结服务经验的基础上，形成指引服务开展的服务手册； 2.形成一定实务经验研究总结或报告，具有可借鉴性和推广性。 |  |
| 资源整合与拓展 | 资源整合与拓展情况 | 影响力越大，越有利于资源的引入，因此，资源整合与拓展量越大，越有利于扩大影响力，从侧面反映服务成效越好。 |  |
| **4.效果** | 群众知晓情况 | 群众知晓度 | 群众的正面知晓度越高，表示影响力越大，服务成效越好。 |  |
| 群众的参与情况 | 群众的参与度 | 群众参与度越高，表示影响力越大，服务成效越好。 |  |
| 功能室服务满意情况 | 功能室服务满意度 | 通过观察/访谈/问卷等方法，测评服务对象对功能室服务的满意度，满意度越高，表示服务成效越好。 | 适用社综和康就 |
| 服务活动满意情况 | 服务活动满意度 | 1.通过在每场服务中对服务对象的观察/与服务对象的访谈/意见的收集和反馈表等方法，测评服务对象对服务的满意度，满意度越高，表示服务成效越好； 2.服务对象服务的评价，如感谢信、锦旗、通过QQ、微信等方式的评价，正面评价越多，表示服务成效越好； 3.阶段性服务满意度调查，可采用问卷/访谈/焦点小组等方法 ，满意度越高，表示服务成效越好。 |  |
| 村（社区）居委会评价 | 村（社区）居委会评价情况 | 通过服务成效工作汇报/访谈/问卷等方法，了解村（社区）居委会对服务成效的评价，评价越好，表示服务成效越好。 | 如有 |
| 镇街社会事务（办）评价 | 镇街社会事务（办）评价情况 | 通过服务成效工作汇报/访谈/问卷等方法，了解村镇街社会事务（办）对服务成效的评价，评价越好，表示服务成效越好。 |  |
| 合作方的评价 | 合作方的评价情况 | 1. 整合到合作资源，资源越多，表示服务成效越好； 2. 合作方对服务的评价，如感谢信、锦旗、通过QQ、微信等方式的评价；正面评价越多，表示服务成效越好； 3.通过服务成效工作汇报/访谈/问卷等方法，了解合作方对服务成效的评价，评价越好，表示服务成效越好。 |  |

**（四）适用于公益项目服务成效的测评机制**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **适用于公益项目服务成效的测评机制** | | | | |
| **维度** | **内容** | **指标** | **项目期内测评频次** | **备注** |
| **1.投入** | 人员配置 | 是否按计划配置相应数量和资质的人员 | 至少两次 |  |
| 财力投入 | 是否安计划投入相应的财力 | 至少两次 |  |
| 宣传投入 | 是否安计划投入相应的宣传 | 至少两次 |  |
| **2.过程** | 计划与执行检视 | 查阅相关执行资料 | 至少两次 |  |
| 阶段性目标达成情况 | 查阅相关执行资料 | 至少两次 |  |
| 财务监控 | 查阅相关执行资料 | 至少两次 |  |
| **3.产出** | 项目覆盖受众及地域范围 | 是否符合和达到计划要求 | 至少两次 |  |
| 服务内容覆盖范围 | 是否在计划要求 | 至少两次 |  |
| 项目工作完成情况 | 项目是否依照项目计划进度或变更后的进度完成相应的工作  量。 | 至少两次 |  |
| **4.成效** | 项目目标达成情况 | 项目目标是否达到计划要求，达成情况须不低于80% | 至少两次 |  |
| 项目受众满意度 | 项目受众满意度不低于80% | 至少两次 |  |
| 利益相关方满意度 | 利益相关方满意度不低于80% | 至少两次 |  |
| 项目获得政府表彰 | 是否获得政府表彰 | 至少两次 |  |

**七、测评分析**

根据服务成效测评体系开展测评工作后，需要根据符合实际情况的方法进行服务成效测评分析，以下介绍几种常用方法供选择使用。

问卷调查法是通过研究者预先编制并印刷好的问卷向被调查者了解某些事实或意见的一种调查研究方法。此种方法节省时间、经费和人力；具有较好的匿名性，易于收集到真实的信息；可以避免偏见、减少调查误差；便于比较和定量分析。如社区综合服务中心采用社区居民满意度问卷调查，通过调查报告对中心服务成效进行了分析说明。

文献研究法主要指搜集、鉴别、整理文献，并通过对文献的研究，形成对事实[科学认识](http://baike.baidu.com/view/2712807.htm" \t "_blank)的方法。[内容分析法](http://baike.baidu.com/view/407623.htm" \t "_blank)通过对文献的分析，统计描述来实现对事实的科学认识。这两种方法有共同的[对象](http://baike.baidu.com/view/2387.htm" \t "_blank)，都不与文献中记载的人与事直接接触，因此，又称为非接触性[研究方法](http://baike.baidu.com/view/1702413.htm" \t "_blank)。

文献法主要指搜集、鉴别、整理文献，并通过对文献的研究形成对事实的[科学认识](http://baike.baidu.com/view/2712807.htm" \t "_blank)的方法。文献法是一种古老、而又富有生命力的[科学研究](http://baike.baidu.com/view/411040.htm" \t "_blank)方法。一般来说，科学研究需要充分地占有资料，进行文献调研，以便掌握有关的科研动态、前沿进展，了解前人已取得的成果、研究的现状等。这是科学、有效、少走弯路地进行任何科学工作的必经阶段。如社区综合服务中心搜集了大量的个案记录、小组记录、活动记录、项目服务记录、会议记录等内容对中心服务成效进行了分析说明。

内容分析法具有对于明显的传播内容，进行客观而有系统的分析，并加以描述的基本特征。就研究材料的性质而言，它可适于任何形态的材料，即它既可适用于文字记录形态类型的材料（中心各类服务档案资料、工作汇报等），又可以适用于非文字记录形态类型的材料（如广播与演讲录音、电视报道、节日活动录像、活动视频等）；可以为某一特定的研究目的而专门收集有关材料（如访谈记录、观察记录、工作汇报等），然后再进行评判分析；就分析的侧重点做出典范。

1. **服务成效测评跟进**

服务成效测评的开展是为了检视服务过程的有效性及投入的结果，根据测评中搜集的建议及测评结果，完善中心的服务管理。因此在开展测评工作中，需要对搜集的意见和意见以及测评结果做出及时跟进工作，以便更好的提供服务，使服务对象获得更切实的服务，进一步提升中心的服务成效。

**九、附则**

本服务成效测评体系是由东莞市乐雅社会工作服务中心月2018年11月制定。

每年根据需要进行修订和完善。